

社會工作電子倡議的 應用與省思

王篤強

摘要

倡議是社會工作有別於其它助人專業最具特色的核心能力。隨著電腦網路科技的普及，在資訊時代裡，電子倡議儼然成為公民參與、社會改革、乃至政策變遷的重要工具。然而，對於這個領域的相關研究並不多見。尤其應用電子倡議所可能造成的預期與未預期果，甚少著墨。所以，本文要從倡議的定義著手說明什麼是電子倡議、應用電子倡議所可能帶來的好處、乃至它所帶出的挑戰著手展開討論。希望藉由這些省思，使社會工作的實務工作者們在因應時代、掌握相關能力的同時，並注意它所帶來的可能問題。

關鍵字：倡議、社會倡議、電子倡議、社會運動、公民社會

壹、前言

倡議(advocacy)是一種源自社會工作專業發展之初，並且有別於其他助人專業的重要方法（林萬億等，1992；鄭麗珍，2002；陶蕃瀛，2002；Kamiski & Walmsley, 1995; Schneider & Lester, 2001）。它的主要目的在為弱勢者發聲，並藉此尋求有效的變遷。也因此它常常與我們所熟知的消費者保護運動、社區行動、公民權利運動、和其他種種社會運動一起出現(Gilbert & Specht, 1976)。社會工作者在其中，經常扮

演諸如代理人、辯護者、支持者、諮詢者、使能者、改革者等等變遷媒介的角色。在方法應用上，它可以從消極的不合作到積極的引發衝突而有各式各樣的不同戰術組合(轉引自曾華源，1995)。至於，在最終目的上筆者以為除了有增進弱勢個人或團體權能(empowerment)的意味，還有經由引發公民參與、從事社會變革、甚至有助打造公民社會(civic society)的意圖。

當然，隨著資訊時代(information era)的來臨，電腦價格越來越低，軟體越來越方便使用，社會工作倡議在技術上也有了

大幅度的改變。在過去，受制於時間、空間、乃至資源動員相關成本要素的倡議行動，如今早已透過網際網路(Web)、Skype、MSN、電子郵件(e-mail)、各種網頁(Web pages)、以及部落格(Blog)、討論群組(discussion group)等成為我們日常生活一部份的工具來進行。例如，我們隨手打開電腦 Google 一下，便可發現小從動物保護、社區行動、環境正義，大到進行政治遊說、增修法案、乃至跨國慈善、人道救援，幾乎隨處可見。因此，憑藉著網際網路的便利特性，我們宣稱社會工作倡議已經進入一個新時代的講法，事實上並不為過。

然而，以網際網路為主要溝通媒介的電子倡議，在如今儼然成為公民參與、社會改革、乃至政策變遷重要工具的同時，它對於社會工作的助人本質而言，到底有什麼影響？檢閱相關文獻，發現這個領域的相關研究並不多見。尤其應用電子倡議所可能造成的預期與未預期果，甚少著墨。因此，本文將從倡議的定義著手說明什麼是電子倡議、電子倡議的應用、電子倡議所可能帶來的好處、乃至它所帶出的挑戰著手展開討論。希望藉由這些省思，使社會工作的實務工作者們在因應時代、掌握相關能力的同時，並注意它所帶來的可能問題。

貳、社會工作倡議與電子倡議的意義

在前文中曾經言及，倡議作為社會工

作的專業方法它的歷史已然超過百年(Gibelman, 1999; Gilbert & Specht, 1976)。例如，Levy (1974)就曾經指出早在美國十九世紀末、二十世紀初社會工作才剛剛萌芽之時，便有許多社會服務機構就以社會倡議作為他們的主要功能。其間，隨著社會工作在專業化過程中向心理分析的轉向，使得社會工作從事社會倡議的功能一度消退。社會工作變成了著重個人諮商輔導的『個人』工作，過去傳承自社會改革理想的、致力改革環境的、為社會工作專業所關切的『社會』兩個字不見了。

這種情形直到各種社會運動風起雲湧、在「狂飆的 1960 年代」之後才有了改善。社會工作倡議藉著社區組織、社會運動重新取回他的歷史地位。直到今日倡議這項工作方法，已經用在直接服務、個案管理、社會行政等各個社會工作領域當中。然而，儘管如此，各家對於到底什麼是倡議，卻依然人言言殊沒有定論。也因此，Bull (1989)以及 O'Brien 等人(1989)才會有「倡議容易做，不容易說」、以及「倡議是概念模糊的領域，誰對誰錯不易講明白」等相當直接了當的表示。

不過，不管各家如何界定，Schneider 與 Lester (2001)兩位整理九十多項倡議定義之後發現，社會工作倡議它在基本上涉及了「為他人請願、辯護或說話」、「代理他人」、「採取行動」、「促進變遷」、「為他人謀取權利與好處」、「照顧支持者」、「展現影響的以及政治的技巧」、「確保社會正義」、「標明案主」、「為案主增進權能」、「引用司法判例」等項特徵。而綜合這些特徵，

他們對倡議提出界定如下：

社會工作倡議是既唯一卻又相互地代表案主或代表論壇中某一主張，在一個不公義的或不能夠給予適切回應的體系內，試圖系統性影響決策的行動。

在前述這個由三句話所構成的社會倡議定義中，頭一句指出倡議者與案主之間的關係與倡議內容；第二句指出發起倡議行動的背景；最後一句則是涉及提起倡議的方法、目標與對象。接下來，我們分別加以解釋之。首先，在倡議者與案主之間的關係與倡議內容部分，所謂「唯一」指案主與倡議者關係。它是種獨特的、具排他性的協商代表關係。倡議者在此一關係下，要專一心志、以案主需求為核心，為案主全權負責。其中，案主需求是倡議者最優先的考量，所有的策略、行動、與戰術都指向滿足案主的需求。

再者，所謂「相互」指的是案主與倡議者彼此互補互惠、互賴、平等、參與、分享觀念、共同計劃的意思。在這種相互代表的關係下，倡議者要尊重案主，不在沒有共識情形下、專斷式的為案主設定議題。更進一步說，相互即增權。即便案主自覺失權無力，倡議者仍然要試圖以行動鼓勵案主去學習改變環境的動機與技巧，進而挑戰致使他們無力的處境。

至於「代表」，即倡議者代理案主所採取一切有益案主作為的行動。其中「案主」的指涉範圍，包含從個人到社區的所有的

人在內。而倡議者所代為訴求的「主張（或說事由）」，簡單說它是人們有興趣的（對其有利的）、或待協助的議題或情況。Kotler (1972)曾指出倡議的三種事由，分別是：協助（為社會災害的犧牲者提供協助、安慰、教育，如為受虐婦女提供安置所）、抗議（改革產生社會問題的制度，要求新的作為改變社會情況，如要求國家重新改造社區服務中心）、變革（它非指暴力，主要目的在重組或改善造成目前社會問題的原因與制度）。最後，所謂「論壇」，指議題、法律、意見的交換處所。社會工作者常用公聽、委員會、內部會議等方式，讓案主得到關心。

接下來，第二部分，即發起倡議行動的前提。首先，它們都是針對「體系」的不公與失當而來，在這裡所謂的「體系」泛指所有設計用來為符合資格者提供服務的所有組織與制度。我們用所有的公共服務或是人群服務可以表示。其中，所謂「不公義」指不公平、不平等、不合法、沒有顧及服務接受者權利等使個人權益受損的現象。而「不回應」則涉及主事者沒有能負起責任，清楚知道或有效回應並解決上述體系相關請願、要求、或函件...的情形。

最後，第三部分，也就是倡議行動的方法目標與對象的部分。關於方法可以從形式上與內容上進行說明。倡議方法在形式上要符合「系統性」的要求。在這裡所謂的「系統性」指倡議方法要符合科學的原則，倡議者與行動者們，局勢掌握、進退之間，要有計劃、有秩序的發動相關作為。並且廣博的使用一切可以用來進行變

革的相關知識及技巧。此外，方法形式上光具備系統性還不足夠，這些方法在內容上還要發揮「影響」也就是變遷的作用。關於影響以致能夠改變的方法，它可以包含組織案主團體、形成聯盟、教育公眾、說服行政者與督導者、和立法者與決策者談判交涉、蒐集資料、進行研究、使用媒體、請願、採取抗議等行動。以上方法不侷限一種，只要可以發生影響效果的都可以拿來混用。最後，以上這些方法的訴求對象則是「決策者」，決策者們如民選官員、民意代表、非營利組織主管、相關理事會成員、社區意見領袖、各界仕紳等等...。無論直接、間接，只要有可能帶來改變的對象，都可包含在內。此外，由於決策過程有正式的與非正式的面貌，二者有必要加以同時掌握。

綜合以上，參考 Schneider 與 Lester (2001)社會工作倡議的定義，我們分從三個方面做出了說明。這樣的說明，我們以為相對的比較完備，對理解社會工作倡議的意義而言，當可以有基本的掌握。

至於，本文所關心的「社會工作電子倡議」在我們理解中它就是傳統社會倡議的新科技應用。這樣的講法可以見諸於許多人。例如，Fitzgerald 與 McNutt (1999)就把電子倡議定義為「一種使用電子通訊科技媒介，透過影響利害相關人，然後產生有效政策變遷的方法」。另外，Chandler (2007)也更進一步指出「電子倡議與倡議目標相同，但更強調專門當代電子通訊技術工具的使用，以便提高達成並促使政策變遷的壓力。它作為傳統倡議策略的補

充，適合範圍從政策問題的形成、動員群眾謀求對策、尋求線上支持、與倡議的支持者互動、到動員支持者採取諸如遊說官員、影響媒體、形塑公意等行動。總之，這一切都是為了提高可資促成變遷的壓力」等等。

而它的功能，從 McNutt 與 Penkavous (2000)《電子倡議(Electronic Advocacy)》一文整理得知，大致不出運用諸如地理資訊系統(Geographic information system)、人工智能、資料蒐集分析等工具來蒐集資訊進行研究；使用網頁、電子郵件、討論團體、新聞群組等方式公告訊息教育大眾；藉由電通科技減少時空通訊成本，組織動員協調整合群眾；以及結合上述和傳統倡議方法，針對決策者進行政策施壓與影響等項。

通過這些說法，可以明白電子倡議是電通科技在傳統社會倡議的應用。不過，我們若是進一步深思，作為技術工具來使用的電通科技與社會倡議之間還存在著手段與目的的關係。僅僅光有現代電子通訊媒介作為動員群眾、影響決策與變遷政策的手段，忘卻它要服從於社會工作倡議的目的的話，就會造成手段與目的背離。事實上，手段不應該凌駕於目的之上，社會工作電子倡議不能脫離社會倡議而單獨討論的。然而，從許多經驗發現，手段與目的之間的關係並不像表面上的那麼單純，特別是使用現代科技作為我們的工具時，往往我們要更加警惕它會不會倒過頭來傷害了我們原來的目的。面對新科技的使用，我們沒有理由不時時刻刻對此保持

警醒。而這也是我們在引介如何操作電子倡議的技巧之前，所要特意說明的部分。

參、社會工作電子倡議的操作

社會工作電子倡議是傳統社會倡議的輔助，它的對象是決策者（們），它的方法是進行影響，它的目的是改變決策。其中關鍵在影響一詞如何具體化和操作化。事實上，使用電子倡議和一般倡議一樣，當要採行步驟，進行影響時，必先考慮進行影響的脈絡。瞭解影響的脈絡簡單說，就是對於所謂「局」、或「勢」的動態掌握。

一、掌握發起倡議的脈絡

根據 Gamson(轉引自 Sosin & Caulum, 1983)的說法，倡議發起的脈絡有三大類。它們分別是聯盟的脈絡、中立的脈絡、以及敵對的脈絡。在聯盟的脈絡中，作為影響對象的決策者同意倡議者進行相關活動。決策者相信倡議者具備角色的合法性、對於倡議事由中案主的權益有著基本的瞭解。例如受雇於機構的倡議者與機構主管對於保護案主權益都有著高度的認同，共同想影響並加強機構內其他人員的認識。在這個脈絡底下可能會有的問題是決策者與倡議者之間的共識程度、以及倡議者提出倡議之後，決策者能不能配合提出具體而清楚的回應。

在中立的脈絡下，作為影響對象的決策者對於倡議者及其倡議內容，並無好惡。例如社會工作者在法庭裡作證時，法官對於各方證詞或意見等同看待並不偏

坦。因此在這種情形下，倡議者無論在理論上、或在證據上，要提出更具說服力的說明，其倡議事項才會成功。

最後，在敵對的脈絡下，作為倡議標的決策者完全否定倡議內容的合法性，倡議者與被訴求對象之間彼此處在一種緊張而且甚或敵對的狀態。例如政府社會福利門認定社會工作者與案主間存著某種特殊的利益關係，為之代言的背景其實更有圖謀自身好處的考慮。因此在某些福利部門中，倡議者被當成外人，其意見要不是不被列入考慮，就是要特別小心審慎的斟酌。於是在這種情形下，倡議必需更加仔細小心的周全策劃。

二、擬訂適合脈絡的倡議策略

針對上述三種脈絡，有相應的三種可以考量的策略(Sosin & Caulum, 1983)。在聯盟的脈絡下，可以採行訴諸規範的策略。所謂訴諸規範的策略，主要透過道德的訴求，動員彼此共同的價值標準。而它之所以適用於聯盟的脈絡是因為聯盟意味著雙方對於倡議內容，如案主的需求，有基本共識。倡議者的角色，只是來動員這些已經分享著相同共識的人員與情緒。

再者，在中立的脈絡下，可以訴諸功利的策略。功利的策略依靠彼此的不斷溝通協調、討價還價、和耐心談判。它之所以適用於中立的情況，是因為涉入的兩造，在彼此情感和信任少有共識時，讓兩造增進彼此的瞭解、確實明白利之所在。有了這樣的第一步，才可能形成一個大家都同意的新觀點。

最後，在敵對的脈絡下，可以訴諸於強制的策略。強制的策略依靠引發糾紛、甚或挑起衝突的技術。因為在權力極度不對等的情況底下，決策者根本沒有談判的意願，換言之，透過正常的程序，根本很難讓決策者聽到我們要講什麼。因此，故意地、有計劃地、可控制的條件下，引發衝突將會是最有用的辦法。

三、選擇與策略相應的倡議技術

不同脈絡使用不同的策略，不同策略有著相應不同技術。在前文中，我們指出在聯盟的脈絡下，可以依靠規範；在中立的脈絡下，可以訴諸功利；至於，在敵對的脈絡下，則有賴強制的策略。根據這些策略，相應的技術大致上可以分成支持性的與影響性的兩大類技術。其中，聯盟脈絡訴諸規範策略傾向運用支持的技術；敵對脈絡訴諸強制的影響技術；至於中立脈絡訴諸功利策略，其技術運用支持、影響二者兼有。以上兩種技術，包含傳統以及電通媒介兩種，或許我們可以用線上型與離線型來稱呼它們。

(一)形塑支持的技術

首先，在傳統離線型的倡議技術上，我們可以使用，下列的方法(Chandler, 2007)：

- 人工手發傳單
- 電話遊說募款
- 直接拉票
- 利用傳統郵件
- 聯絡媒體進行廣告

- 發行刊物

再者，如果使用當代電通媒介的線上型倡議的技術，則有下列方式可以考慮：

- 建立專屬網頁
- 寄送電子郵件
- 網路或電話募款
- 點對點的組織動員(P2P)
- 上傳錄影或動畫
- 直接投書給媒體編輯
- 建立部落格或討論群
- 線上廣告

不過，到底要使用線上或離線的倡議技術，則要取決於整個運動的發展階段。其中，運動的時間、議題的成熟度、相應的資源、乃至支持者的接受度等項，都需考量。更具體的說：

在運動時間長短的部分，越是長期倡議越傾向採用多元混合戰術，目的在與潛在支持者建立關係。在議題成熟度上，如果是一個尚未排上公共討論議程的新議題，希望它能夠被公眾所覺察，並且因此覺得需要採取行動的話，需要把重點放在提高問題認識的部分。在運動或組織資源的考慮部分，動員線上的支持者所需的資源要比傳統動員技術來得省的話，就使用線上動員。事實上，線上動員也的確要比傳統方法來得節省成本，它對缺乏資源的組織來說比較有利。最後，支持者接受度、所在地理區位、與倡議標的的考慮部分，組織者必須要瞭解自己的支持者對運動可以產生多大成效。如果支持者是散在各地的、他們不是一個團體的話，利用網際網路要比傳統動員方式更能收到成效。總

之，到底要選用線上或離線型技術，要視接受者特性而定。

(二)影響決策者的戰術

倡議的最終目標是影響決策者，以便取得預定的變化。所謂決策者前文曾經言及，包含政策決策者、聯盟領導人、社區意見領袖、地方仕紳...等等利利害關係人。影響的技術主要涉及了動員支持者直接與決策者溝通，或間接運用媒體表達公開的抗議的過程。在這個過程中，倡議者有許多不同的技術可以用來協助直接行動，或幫助他們及他們的支持者們製造可資促發變遷的壓力。其中，電子倡議是一種極為有效選項，因為電子倡議具有諸如提供清楚有效的、促進廣大草根團體採取行動，並在實際行動中協調整合彼此等功能。其中，如何協調線上與離線的影響技術，是實行電子倡議所最需要注意的部分。

更進一步說，在離線型的影響技術上，我們可以使用下列的技巧(Chandler, 2007)：

- 前往拜訪
 - 寄送請願信
 - 接觸社區、利益團體、與選區的領導人
 - 傳真
 - 打電話
 - 組織民眾開會
 - 組織示威
 - 聯絡媒體(發佈新聞，新聞發表會，安排編輯訪問，民意論壇，投書編輯等)
- 再者，在線上型影響技術部分，我們

可以使用的方法如下所述：

- 寄發電子郵件
- 線上傳真
- 有組織性的發動網路電話遊說
- 經由網路聯繫，發起「遊說日」活動

動

綜合以上，無論是當代線上應用電子通訊媒介的倡議技術，或是傳統離線的倡議技術我們都可以選用，但何種最有效則取決於不同的倡議適用不同的溝通方法。根據美國國會管理基金會(Congressional Management Foundation)研究指出，在決策者心目中，不是每個戰術都管用。該研究表示，線上或離線倡議的影響力按接觸受眾方式，依序是個人拜訪、來訪者是不是擁有民意代表性、個人私函、個人私函形式的電郵、個人傳真、電話、職業遊說者。完全沒有影響的方式依序是制式傳真、制式電子郵件、制式信件、電話、個人傳真、職業遊說者。從中，我們發現，採取有個人風格的私函或是電子郵件要比較容易受到重視。另外，國會助理們面對電子郵件，容易以通稿形式整批回答，如果使用個別的傳真、信件等形式，相對起來作業上比較花時間，但也因此可以引得更關注。總之，混合線上與離線的技術，它要比使用單一方式來得有效。

四、審慎修辭，建立論證

尋求支持、使用影響等尋求改變的技術，不管透過當代電子線上倡議或者是過去傳統離線倡議的形式，它要能夠發揮力量的關鍵在倡議的內容。參考 Lens (2005)

的整理，我們可以透過諸如建立譬喻、勾勒起始點、注意引證表達方式、小心選用詞彙、建立論證等方式，強化說服的力道。

(一)在建立譬喻的部分，譬喻(metaphor)或說隱喻，可以讓閱聽者延伸他的理解與想像的空間。利用譬喻的目的不在評斷好壞，而是在快速建構一個讓閱聽者很快明瞭到底發生怎麼回事的圖像，並且使閱聽者能夠暫時放下自己的觀點，轉而進入倡議者的觀點。例如，1960年代美國甘乃迪總統所揭示的「貧窮戰爭(war on poverty)」就運用了「戰爭」的譬喻。透過把貧窮當文明社會公敵的做法，一方面要求各界大敵當前，放棄成見，共同起身支持，一起消滅貧窮；再方面也透過對貧窮作戰的隱喻，不容陣前退卻，向各界宣示不達目的絕不終止的決心。

(二)在勾勒起始點的部分，起始點是倡議者想要改革的現象，目的在指陳目前的現象是大家不得不面對並且必需要加以解決的問題。而構成問題的背後，事實上都涉及社會群體的價值。因此，倡議者在進行倡議之時，要先瞭解議題背後的價值與事實。例如，前述貧窮的現象，它之所以成為問題，就是它違背了我們社會所珍視的自由、平等、機會、公平、正義等核心價值。當然，價值有優先順序。作為倡議者，我們在進行倡議時要能夠提出說服。而說服的技巧，可以通過對比兩組價值，指出倡議者所持的價值要優於反對者的價值；或者指出其實倡議者與反對者雙方的價值沒有太大出入，但是倡議者建議的手段要比反對者所提的可行；最後，也

可以蒐集證據，指出反對者所宣稱價值與他們所使用的手段並不一致，從基本上破壞反對者的立論合法性。

(三)在注意引證表達方式的部分，訴諸理性是我們倡議時經常使用的策略。不過，證據往往視議題、閱聽人特質、以及倡議的目的而有不同的效果。一般觀念裡，總覺得統計數據挾著科學之名，對打動人心而言，具有相當的力道。事實上，在Iyengar (1996)研究裡發現，其實不然，它要看議題而定。例如，在為貧困者倡議的行動裡，運用個人敘事的方式，把個人貧困的遭遇，娓娓道來，更能撼動人心。因此，如何二者併用，是倡議實務中我們可以深思的部分；另外，如何把故事以電子影像生動化、生活化，也是電子倡議可茲發揮之處。

(四)小心選用詞彙的部分，相同詞彙往往因為使用者不同而有不同的定義。例如，美國80年代福利改革中，underclass一詞原本是自由派與保守派都使用的字彙。但是，在整個論戰的過程中，它逐漸滑向保守派指涉的，帶有貶抑、甚至帶有種族歧視意味的詞彙。自由派有一度放棄使用這個字，但放棄的同時也意味著言論戰場的失守，放任保守派橫加詮釋，到最後變成約定俗成再難翻轉的局面。因此，倡議活動發起之初，有必要針對所使用的詞彙，小心審慎。這些詞彙一方面可以透過借用，重新定義；或是透過創造的方式，創出新詞。好記、好用、容易讓人理解倡議活動的屬性與目的。

(五)最後，有關建立論證的部分，所

謂論證指的是一種內在邏輯，透過這種一致的論證邏輯，使我們在倡議過程中所使用的語言、證據與價值更具有說服力。一個完整的論證有三個元素所構成，它們分別是訴求(claim)、理據(ground)、與合理性(warrant)。訴求就是一種主張或聲明，它是檢視相關現象與證據之後的訴求，其中又細分說明何種現象的事實訴求、對現象或問題提出判斷或評價的價值訴求、以及要求作出什種行動回應的政策訴求。所謂理據用來支持訴求的依據。它通常有賴專家的意見作為支持。最後，合理性是讓前述訴求與證據結合在一起、並且讓訴求合理可被接受的東西。它主要建立在一些沒有明白，但卻又影響我們日常生活的價值、風俗、規範、習慣上面。在論證過程中，我們可以運用多重的訴求；面對反對者的意見，我們可以引用對手的說法強化自身的論證；另外，在使用先發制人的論證策略時也要小心落人以柄；最後，在論證時要時時小心並避免使用全稱式的命題。

以上，審慎修詞，建立論證的技巧是我們社會工作教育較少留意，卻又是社會倡議實務操作中相當重要的核心。而這些恰恰正是當代電子倡議無法藉由電腦所取代的部份，它還是要靠社會工作者們的巧思與創造。當然，儘管如此，以電腦為基礎的新興電子通訊媒介，在技術上還是提供不少可資運用的地方。例如，在譬喻的展現、證據的表達、論證的構成上，通過電子圖像、影片、音樂、動畫、…所表現的內容，可以讓社會倡議的內容更具可近

性與可讀性；在訊息的傳佈上，藉由網際網路甚或 P2P 等方式，除了可以鎖定特定目標族群投射關鍵訊息，還可以加快傳播速度，提升倡議的效果。然而，這一切並非完全沒有代價的。電子倡議在帶來方便迅速的同時，它也產生若干的問題。有關電子倡議的優缺，我們要在接下來的一節討論。

肆、社會工作電子倡議的優勢與挑戰

整理相關文獻發現，社會工作電子倡議的優缺可以分述如下(Chandler, 2007; Moon & DeWeaver, 2005; Sosin & Caulum, 1983)：

一、電子倡議的優勢

(一)在整體上，社會工作電子倡議具有低成本、速度快、有效率的優勢。在資源有限的前提下，透過網際網路進行資訊的傳遞與雙方的溝通，成為相對昂貴的傳統溝通方式的另種選擇。例如，運用電子郵件進行倡議，可以節省下不少過去以專職人員或志願工作者寫信給相關決策者的紙張、信封和郵費等成本。另外，透過電子郵件進行倡議，它在動員支持者採取行動的速度和效率上，也是其他通信方法所不能及的。

(二)在接觸範圍上，通過電子通訊媒介不但可以接觸到更廣泛的人，還可以精確鎖定特定人進行訴求，從中取得更多的支持。使用網站或電子郵件等技術工具，

可以讓倡議者把相關訊息直接而且精確的發送到想讓他們得知訊息的人手裡，從而加強與他們的聯繫並得到他們的支持。此外，如果當潛在的支持者沒有辦法與他們做直接接觸的時候，倡議者們還可以通過他們的朋友或同事取得相關的電子郵件。好比副本抄送(Carbon Copy, CC)就是我們常用東西。這種經由網路市場區隔、然後再鎖定訴求對象的技術，可以讓倡議運動不斷地成長。

(三)在溝通型式上，全天候、不限時間、空間限制的互動方式，可以即時滿足參與者的需求。當我們看到或聽到一則有關運動的新聞故事時，不論人在何時、何地，只要想，一上網，一按按鍵，就可以取得相關的訊息或在留言發問之後取得相關的回應。擁有這種互動式的網頁、討論團體、部落格、...等工具，意味著倡議行動可以將一群被動的訊息接受者轉變成積極的支持者，參與其中的人甚至還會說服他們的朋友一起加入該運動。透過這種互動式的倡議網站，閱讀者們不但能加深對倡議運動的認識，還可以創造出他們參與的途徑。而這種功能用在行動招募、組織、協助、動員群眾上，其潛力是其他類型媒體無法相比的。

(四)在資訊回饋上，電子倡議工具除了前述可以從事精確投射，直接傳送支持者所關心的訊息之外，還可以監測支持者的訊息回饋，並經由線上倡議找出積極的支持者。線上監測訪客的來源、入網參觀的時間、參觀的次數、乃至訪客所採取的行動，有助提高倡議行動的效率。另外，

透過監測電子郵件收信人的回應，倡議者可以得知他們願意支持、以及涉入行動的程度。以上這種寶貴的、追蹤受眾如何與倡議訊息互動的能力，使線上倡議遠遠有別於傳統的倡議方式。它有助改善倡議技巧。

(五)在時效掌握上，電子技術具有時效性，可以快速散佈最新訊息；另外，它也有助邀請支持者共同參與塑造政治的論述。讓支持者快速知道最新消息，是進行倡議與動員的核心。就這一點來說，MSN、Skype、電子郵件等力量具有無與倫比的威力。還有，通過及時更新的網頁、架設部落格、討論團體或討論群組等方式，除了可以讓成員張貼資訊之外，還可以藉此共同形塑與倡議有關的論述，而這有助提高倡議參與者的參與感。最重要的，正由於這種特性使得過去許多被社會所排斥，無法進入公共領域參與對話者(如身障者、弱勢者)，藉由電腦科技將可以走出孤立與壓迫的生活世界，從而跟主流社會彼此相聯繫。

(六)在資源募集上，線上募款有助社會倡議籌措相關資源。一項成功的社會倡議活動取決於資源動員的能力。而當前網際網路上諸如信用卡捐款、線上轉帳等技術的發展，為募款工作提供了巨大的能力。不管支持者是否馬上透過網路把錢送進來，或者是日後以郵寄支票方式，把錢寄來，網際網路經由接受那些原本觸及不到的人，大大提高了募集金錢等相關資源的可能性。而這徹底改變了過去的資源募集方式，也成為電子倡議最引人注目的優

勢之一。

總之，當代網際網路、電子郵件、部落格、討論群組等...互動式的溝通方式，它允許使用者在被動接收訊息的同時，也可以主動的參與散佈訊息並參與公共的討論。在個人閱讀、討論、回應、再閱讀、再回應的空間中(Tovey, Savicki, & White, 1990)，網際網路技術的發展為社會變遷帶來了極佳的機會(Schneider and Lester, 2001)。

二、電子倡議的挑戰

然而，隨著網際網路成本低廉，容易把大家集合在虛擬空間等特性而來的，還有匿名性、藉網路科技為自己利益遊說、電腦不夠符合人性溝通特質等批評(Davis, 1999; Menon, 2000; Davis, 1999)。我們綜合這些批評，針對電子倡議而來的挑戰大抵不出可靠性(reliability)，可近性(accessibility)，隱私與保密性(privacy/confidentiality)等三類隱憂(Moon & DeWeaver, 2005)。

(一)在可靠性部分，網路資訊並不可靠，因為到目前為止我們在技術上並沒有能夠發展出百分之百核實資訊確不確實的科技。因此，使用者們要花不少時間在交叉比對上，而這也構成了成本的浪費。面對這項挑戰，Cornell University Library (2003)曾經提供了五項查核網路資訊是否屬實的方法，它們分別如下：

1.精確性(Accuracy)，關心訊息可不可信、有沒有錯誤？編輯者是否引注出處或加以查證？

2.權威性(Authority)，注意作者有沒有落款、有沒有簽名、作者本身合不合格。例如，誰是出資贊助者、有沒有署名、他的名聲如何、作者與出資贊助者關係如何、是誰署名、出處有沒有說明等問題？

3.客觀性(Objectivity)，查證所發表的資訊有沒有偏誤？資訊報導方向上平不平衡？另外，在資訊中有沒有廣告也是值得留意的部份。

4.及時性(Currency)，強調相關訊息有沒有及時更新？如果更新，最後一次更新在什麼時間？網路聯結的情形如何？有沒有該移除而未移除、或該更新沒更新的網頁？

5.涵蓋性(Coverage)，主要觀察網站資訊到底包含了那些主題？它又提供了那些別人沒有提供的東西？它帶來什麼價值？最重要的所提供的內容深度又如何？

(二)在可近性部分，除了自己的電腦之外，有些網路設施是免費的，有些則要付費。對資源有限者，如沒有電腦的人，沒辦法負擔網路月租費者，他們儘管很有可能是最需要相關服務的人，但往往被這項現代科技拒之於門外。美國商業部(1999)統計指出，網路使用與所得、種族、族裔有高度的相關。窮人與低所得者無法負擔購置電腦的錢，更遑論他們能為自己權益進行電子倡議(Fitzgerald & McNutt, 1999)。但相當諷刺的卻是，窮人與低所得者卻是政策的目標人口。我們其實最需要的正是他們的參與和反饋。他們反而被排斥在外。

(三)在隱私與保密性部分，在當代電

子服務的過程中，保密是最重要的也是各方經常提到的倫理關心(Sampson, Kolodinsky, & Greeno, 1997; Butterfield, 1995 轉引自 Moon 等, 2005)。例如，當收到案主電子郵件時，社會工作者根本不曉得還有誰在他房裡，也不曉得案主有沒有危險。好比在家暴過程中受虐的婦女，他們使用電子郵件進行電子諮商時，我們就很難確保他會不會再次受傷害。因為，使用相關電子網路非常不易保密(Banach & Bernat, 2000; Giffords, 1998 轉引自 Moon 等, 2005)。而這些都構成保護案主的挑戰。另外，電子郵件、MSN、Skype 等通信與對談內容，可以記錄保存。但是它的合法性、證據力也讓人憂心。

當然，爲了讓電子郵件在電子倡議中更能發揮預期效用，而且不被當成垃圾郵件處理的話，Moon & DeWeaver (2005)曾經建議以下如何讓決策者看到我們電子郵件的方法，可以供參考：

- 1.儘量不使用商業性網站，防止被相關軟體所攔截。

- 2.不用統一制式的電子郵件，改用個人化私函，使收信人重視。

- 3.使用機構所提供的電子信箱，透過電子郵件信址中諸如.edu、.org、.gov、.com等識別碼，讓收件者清楚得知信件來源，誘使決策者閱讀。

- 4.在電子郵件設定中使用最優先符號，誘使收信者閱讀的可能方法。

除了上述之外，諸如慎用修辭，使用可以引人興趣的標題；考量郵件到達時間、等等，也都是提高倡議效果的可能辦

法。

伍、社會工作電子倡議的省思

在前文中，我們分別針對社會倡議與電子倡議的意義、技術、和優缺，提出若干整理。看起來，當前使用電通科技的趨勢，似乎已經是如水就下，不可阻擋了。面對當前不斷創新的科技究竟會帶來些什麼影響，一直是我們關切的議題。當然，毫不意外的，樂觀者歡天喜地爲之喝采；悲觀者憂心忡忡爲之擔心。電子倡議之於社會工作，情形亦復如此。然而，站在社會工作強調人本的專業立場，越發成功的運用電子倡議相關工具，我們越發憂心以下的未預期後果。

首先，在人際影響上，相較過去傳統倡議方法，儘管通過電腦網際網路的虛擬空間在傳遞相關訊息上具有方便快捷、大量資訊、成本低廉的好處，但是過去倡議活動有賴人與人面對面的串聯與聚合，在見面寒暄的過程中，卻有著彼此互動溝通的溫度與熱度。作爲社會工作者都知道，其中的溝通技巧對聚合群眾、引爆熱情、邀請參與、走出孤立有關鍵性的影響。而有效溝通的要素中，文字僅僅只占其中的一小部分。其他還有聲調、身體語言、臉部表情等等元素。但目前電通科技透過網路攝影機、語音合成技術、MSN 或電子郵件裡的表情符號來表達這些東西，儘管它不是完全無助於溝通，但總少了近距離、面對面的感受。而這種缺乏『人味』發展，對於工業或後工業社會裡，越發疏離的人

際關係言，到底是利？或是弊？我們認為這是值得省思第一道問題。

再者，或許有朝一日我們可能藉著戴上智慧型頭盔或感應器之類的擬真設計，模擬對話雙方彼此的溫度、味覺、甚或觸覺...，同時我們大家也都接受、習慣了這種虛擬的數位溝通方式。但是溝通之後，基於共同利害，在電子社區裡要能取得進一步團結、動員、行動的信任力量，恐怕是有侷限的。因為，信任必需建立在緊密的社會交往網絡之中，它要靠人際之間的約束來維持信任機制的運作。但是，在當前虛擬的網路世界裡，人和人交談互動的品質、深度、乃至彼此的認識與理解，深受匿名性的破壞；另外藉著匿名性所引領出來，外表看似多元、開放的、宣稱在其中可以使各造擁有更多平等參與機會的數位空間，在事實上卻遮掩不住因為數位落差、資訊操控在少數人手裡所而來的權力不平等的問題。而這些不管在那個倡議脈絡中都重重切割了信任的基礎，也構成了社會工作者團結動員進行倡議的阻礙。對此，我們以為是必需思考的第二個問題。

最後，社會工作者從事社會倡議的背後，除了引導變遷之後，更有培養公民社會，深化民主的用意。然而，作為操作動員所依附的、原本被視為具有「公共領域」性質，甚或有助「公民社會」形成的網路

對話空間，恐怕是太過樂觀的想像。網際網路為參與者帶來一個意見自由的市場，然而在方便、快速、匿名的作用下，人們容易免除外在的束縛，傾向以草率的方式，散發虛假、不完整、甚或惡意的訊息；或是在未能親自查證、受激越情緒影響的情形下，做出判斷。這種草率的言論與情緒性的決策，與原本在公共領域中理性對話，踐行審議民主的期望，相悖甚遠。另外，網際網路相關設施的設置需要大筆資金為後盾，而大量資金的擁有者，如國家和財團在出資的同時，不但集中了資訊，更全面性的監控了資訊。「全民公敵」、「老大哥」幽靈不遠，政府或是財團侵犯隱私，遂行控制的風險，非常可能。在這種情形下，電子倡議背後的電子式民主究竟是我們期待的審議民主還是稀薄的民主呢，這是很重要的也是我們不能迴避的第三個問題。

總之，電子倡議作為工具來使用，它的便利好用，相信大家都能夠同意。然而，它最多也只能作為工具。即便如此，在使用的同時，我們仍然不能忘記它的侷限以及前述種種未預期的後果。人與受造物之間的異化，是我們使用科技工具時，時刻必需要警惕在心的永恆主題。

（本文作者王篤強現為東海大學社會工作學系副教授）

📖 參考文獻

- 林萬億，古允文等譯著(1992)。基變社會工作。台北：五南。
曾華源(1995)。社會行動。在江亮演、曾華源、與田麗珠編《社會工作概論》。台北：空

- 中大學。
- 鄭麗珍(2002)。增強權能理論與倡導。載於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍等纂，社會工作理論：處遇模式與案例分析。台北：洪葉。
- 陶蕃瀛(2002)。基進社會工作實踐的方向與形式（初稿）。中正大學「社會福利與社會工作的學科教育」研討會。
- Bull, D. (1989). The Social Worker's Advocacy Role: A British Quest for a Canadian Perspective. *Canadian Social Work Review*, 6, 49-68.
- Chandler, A. (2007). Click Here for Change: Your Guide to the E-Advocacy Revolution. Publisher: Policy Link.
- Cornell University Library (2003). Evaluating web sites: Criteria and tools [On-line]. Available Internet: <http://www.libart.cornell.edu/okuref/researchIwebeval.html>
- Davis, R. (1999). The web of politics: The Internet's impact on the American political system. New York: Oxford University Press.
- Fitzgerald, E., & McNutt, J. (1999). Electronic advocacy in policy practice: A framework for teaching technologically based practice. *Journal of Social Work Education*, 35, 331-341.
- Gibelman, M. (1999). The search for identity: Defining social work: Past, present, future. *Social Work*, 44, 298-310.
- Gilbert, N. & Specht, H. (1976). Advocacy and Professional Ethics. *Social Work*, 21(4), 288-292.
- Kaminski, L. & Walmsley, C. (1995). The advocacy brief: A guide for social workers. *The Social Worker*, 63(2), 53-58.
- Kotler, P. (1972). The five Cs: Cause, change agency, change target, channel, and change strategy. In Zaltman, P. Kotler, & Kaufman, Creating social change. New York: bit, Rinehart.
- Lens, V. (2005). Advocacy and Argumentation in the Public Arena: A Guide for Social Workers. *Social Work*, 50(3), 231-238.
- Levy, C. (1974). The ethics of supervision. *Social Work*, 18, 14-21.
- Menon, M. (2000). The 79-cent campaign: The use of on-line mailing lists for electronic advocacy. *Journal of Community Practice*, 8, 73-81.
- Moon, S. & De Weaver, L. (2005). Electronic advocacy and social welfare policy education. *Journal of Teaching in Social Work*, 25(1/2), pp.57-68.
- McNutt, J.G., & Penkaupt, K. (2000). Electronic advocacy. Presentation at Getting Wired: Advocacy in Cyberspace. The Plostonoege Conference on Electronic Advocacy in So-

- cial Work Practice, Chestnut Hill, MA, April 14, 2000.
- O'Brien, D., Richard, B., & Wein, F. (1989). Influencing social policy: A reconsideration of the role of advocacy by social workers. Paper presented at the Fourth National Conference on Social Welfare, Toronto, Ontario.
- Schneider, R. L., & Lester, L. (2001). A new framework for action: Social work advocacy. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Sosin, M., & Caulum, S. (1983). Advocacy: A conceptualization for social work practice. *Social Work*, 28(1), 12-17.
- Tovey, R., Savicki, V., & White, C. (1990). Electronic networking in human service agencies: A developmental analysis. *Child Welfare*, 69, 115-128.